

عنوان مقاله:

ارایه خدمات به شرکتهای مالک واگن براساس مدل کانو با مطالعه موردی در راه آهن اصفهان

محل انتشار:

دوازدهمین کنفرانس بین المللی حسابداری و مدیریت و نهمین کنفرانس کارآفرینی و نوآوری های باز (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسنده:

نادر ابوطالبیان - دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت، دانشگاه اصفهان

خلاصه مقاله:

توسعه حمل و نقل ریلی در بخش حمل بار کشور نیازمند حرکت همگون راه آهن و بخش خصوصی (شرکتهای مالک واگن) می باشد. در این راستا شناسایی گلوگاه ها و موانع موجود بر سر راه شرکتهای مالک واگن جهت بهره برداری حداکثر از ناوگان ریلی نیازمند شناسایی دقیق نیازهای شرکت های حمل و نقل ریلی جهت برنامه ریزی و اولویت بندی سبد خدمات قابل ارایه می باشد. در این راستا مدل کانو الگویی جامع جهت طبقه بندی نیازها و ارایه یک الگو جهت اولویت بندی ارایه خدمات ریلی به شرکتهای مالک واگن می باشد. در این مقاله ابتدا با بررسی نیازهای شرکت های حمل و نقل ریلی براساس نظر سنجی از کارشناسان بازرگانی اداره کل راه آهن اصفهان دریافت و سپس آیتم های نظرسنجی شده در پرسشنامه کانو اقرارداده شد و در اختیار 16 شرکت حمل و نقل ریلی فعال آن اداره کل قرار گرفت. نهایتا با تحلیل نتایج پرسشنامه هالی مزبور، نیازهای شرکتهای مالک واگن به 3 دسته جذاب، الزامی و تک بعدی تقسیم بندی و نمره رضایتمندی هرآیتم محاسبه و جهت برنامه ریزی ارایه سبد خدمات به واحد بازرگانی وبازاریابی اداره کل راه آهن اصفهان ارایه گردید.

کلمات کلیدی:

مدل کانو، رضایتمندی، شرکتهای حمل و نقل ریلی، سبد خدمات

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/826823>

